

Techniques de vente

7 septembre 2018



Bienvenue

Faisons connaissance!



- Présentation personnelle
- Tour de table
- Informations pratiques

Vos attentes...



Merci de bien vouloir noter sur votre post-it:

- ☒ Une ou plusieurs attentes, envies par rapport à ce cours
- ☒ Des éventuelles questions
- ☒ Le cours me plaira si...

Katia Maître

3

Objectifs de la journée



- ☒ Connaissances de base de la vente
- ☒ Connaissances pratiques des ventes, du point de vue du commerce de détail de chaussures

Katia Maître

4

La structure de l'entretien de vente



Travail de groupe:

- ▣ Déterminez les 3 phases de l'entretien de vente
- ▣ Pour chaque phase trouvez au moins 4 «tâches» qu'un bon vendeur de chaussures doit effectuer

Katia Maître

5

Phase de contact



- ▣ Accueil
- ▣ Rechercher les besoins, attentes et motivations du client (technique de questionnement)
- ▣ Utilisation d'aides pour déterminer la taille et l'ajustement de la chaussure
- ▣ Système de tailles, quelles différences existent?

Katia Maître

6

Phase de l'offre



- Présentation de la marchandise / différents types de chaussures et de fermetures existants
- Comment présenter la chaussure au client?
 - Arguments de vente, recommandations, conseils professionnels
- Essayage:
 - Comment bien chausser un client?
 - Comment contrôler le chaussant?

Katia Maître

7

Phase de l'offre



- Ventes additionnelles:
 - Conseils pour réaliser activement des ventes complémentaires ou supplémentaires
 - Quelles erreurs ne faut-il pas faire?
- Répondre aux objections
- Intégration du prix

Katia Maître

8



Phase de conclusion



- ▣ Faire tomber la décision d'achat
- ▣ Valoriser l'achat
- ▣ Encaisser, contrôler, emballer
- ▣ Remercier et prendre congé

Katia Maître

9

Ce qui favorise les ventes



- ▣ Moyens auxiliaires de présentation, mise en valeur de la marchandise
- ▣ La motivation du personnel, l'attitude du vendeur
- ▣ L'observation du langage non verbal dans l'entretien de vente
- ▣ L'écoute active

Katia Maître

10

Exercice pratique...



- Analyse de 2 ventes à l'aide de la grille d'évaluation
- Jeux de rôle

Katia Maître

11

Conclusion



**MERCI DE VOTRE ATTENTION
ET BON RETOUR CHEZ VOUS**



schuhschweiz
chaussuresuisse
scarpasvizzera



Katia Maître

12